

# HP Service Manager

适用于支持的 Windows® 和 UNIX® 操作系统

## 发行说明

软件版本：7.00/2007 年 10 月 19 日

本文档提供了对此版本的 **HP Service Manager** 所做更改的概述。其中包含手册或联机帮助中未包含的重要信息。

[在此版本中](#)

[文档更新](#)

[增强功能和修复](#)

[已知问题限制和应对措施](#)

[已验证的环境](#)

[本地语言支持](#)

[支持](#)

[法律声明](#)

## 在此版本中

HP Service Manager 7.00 引入了以下增强功能:

- 预置 (OOB) 安装到 DB2、SQL Server 和 Oracle
- 提高了客户从 Service Desk 迁移的可用性
  - 安全文件夹
  - 模板
  - 视图
  - 一站式任务列表
  - 多重选择和批量更新
- 服务生命周期管理
  - 使用符号使关系可视化，这些符号可图形化显示服务级别协议违约、计划的或正在起作用的更改、突发事件、已关闭配置项 (CI) 和服务中断扩展。
  - 现在用户可以查看其拥有的服务和应用的服务级别协议
  - 目录具有 OOB 数据，以便从标准项开始
  - 目录还具有服务组件，用户可以使用这些组件订购由服务级别管理模块管理的服务
- 添加了“知识管理”
  - 外部库抓取和索引 (Web 和文件系统)
  - 用于搜索和索引的问题和已知错误库
  - 添加您自己的知识库工具
  - 在结果集合中搜索以进一步细化搜索范围

- 与通用的配置管理数据库 (CMDB) 一起打包
- 支持 Connect-It 3.8.1
- 从产品发行之日起每种语言版本试用期为 90 天
  - Service Manager 7.00 将支持以下本地化的语言：英语、日语、法语、意大利语、德语、西班牙语、简体中文、韩语、俄语、荷兰语和巴西葡萄牙语

有关其他信息，请参阅联机帮助中的“新增功能”。要获取此版本中包含的 SCR 修复的完整列表，请参阅[增强和修复](#)。

## 升级到此版本

HP Service Manager 升级实用程序将 ServiceCenter 应用程序从 5.1 版本或更高版本升级到 HP Service Manager 应用程序。如果您正在运行 5.1 版本以前的 ServiceCenter 应用程序，则您应该联系 HP 客户支持获取有关适用于您的版本的最佳升级策略的信息。

该“升级实用程序”将会在 Service Manager 7.00 发行后立即单独发行。

## 文档更新

此发行说明文档的第一页包含以下标识信息：

- 版本号，用于指示软件版本。
- 发行日期，该日期在每次更新文档时更改。

一旦 Service Manager 7.00 的“升级实用程序”变得可用后，“帮助”服务器上包含的《HP Service Manager 更新指南》也会使用其他信息进行更新。

Windows 客户端安装不再包含此“帮助”文件。要使 Windows 客户端可以使用此“帮助”文件，则必需安装帮助服务器。在 Windows 客户端，用户稍后可以使用帮助服务器的 URL 和端口号更新其首选项。

要查看最新的更新或验证您所使用的是否为最新版本，请访问以下网站：

[http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc\\_serv/](http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/)

**注意：**要查看 PDF 格式 (\*.PDF) 的文件，必须在您的系统上安装 Adobe Acrobat Reader。要下载 Adobe Acrobat Reader，请访问以下网站：

<http://www.adobe.com/>

## 增强和修复

在当前软件版本中修复了以下项目（用“软件变更请求”编号标识）。

### SCR 任务发行说明

20872	当使用 NULL 计划 ID 处理计划程序记录时，后台计划程序不再循环。
26909	修复了 <code>axces.cm3 RAD</code> ，因此，用户可以设置参数以阻止写入输出事件。
26963	用于将变更任务以邮件方式发送到消息组的宏不会再失败，也不会出现不可恢复错误。
31041	当全部映射到 RDBMS 时，有关 P4 文件的消息不再出现。
35891	Web 层现在可适当处理“变更管理”请求的附件。
36408	修复了处理别名时“系统定义”实用程序中不正确的行为。
36731	使用 <code>print()</code> 函数的 JavaScript 库模块不再会两次将打印输出发送到用户屏幕。
37222	当 DVD 属性被设置为对 Web 客户端和 Windows 客户端均为只读时，“填充”按钮不再可用。
37384	现在在数组字段中输入 <code>cursor.line(1)</code> 将会返回正确的索引号。
37388	将 Service Manager 与 ConnectIt 或 GetResources 结合使用时生成的事件不再会导致“消息 cc-nn 无法找到”消息，比如：消息 <code>es-42</code> 无法找到： <code>:(contacts):()</code> 。
37389	通过“系统定义”实用程序创建的文件现在具有的区分大小写模式设置与公司记录中定义的模式相同。
37458	Web 客户端不再忽视换行标签的前台颜色设置。
37520	现在，当您输入数据时，将会重设不活动的空闲时间。
37581	如果遇到失败的验证，“请求管理”行项将关闭进程不再循环。需要注意的是，如果在某个很可能发生验证问题的方案中发生了验证问题，则表示可能出现了实施问题。
37745	当已导出数据的数组中存在具有 NULL 行的数组字段时，使用 CSV 格式导出到文本会导出所有的数据行。
37980	导航器中用于 BOB.HELPDESK 的“密码重置”选项已被删除。
38020	软件已更新，因此，新的变更记录可正确接收编号。
38043	现在，当显示记录列表的所有记录时，Service Manger 会从 RDBMS 或 LDAP 服务器正确断开，并且会显示 <code>sqldisconnect: 1</code> 或 <code>ldapdisconnect</code> 参数。
38059	对 Eventin 中的“事件代码”字段 ( <code>evtype</code> ) 的 16 个字符限制已经增加到 32 个字符。
38092	现在可以正常使用“导出实用程序”导出数组结构。
38104	现在，Web 客户端可以对使用受信任的登录进行登录的 ESS 用户显示正确的开始页面，并且可在其操作员记录“自助服务”选项卡上使用开始页面而不是“显示 ESS 菜单”。
38265	现在，在 <code>sqldisconnect:1</code> 和/或 <code>ldapdisconnect:1</code> 参数请求进入睡眠时，后台计划程序将会从 LDAP 和/或 RDBMS 断开。

## SCR 任务发行说明

- 
- 38266 修改了 `sc.view.engine RAD` 以便正确设置根据 `eventin cm3rin` 记录创建的 `eventout` 记录中的操作字段。
- 
- 38353 JavaScript 方法子字符串现在可以正确地使用多字节字符。
- 
- 38385 当尝试在更新后变为只读的数组字段上设置焦点时，Web 客户端不再挂起。
- 
- 38395 修复了“进程窗口”无法使用 \$ 变量作为标题的问题。
- 
- 38503 更正了设备搜索表单，以便在弹出菜单中正确显示。
- 
- 38532 “服务管理”事件映射已经更新，Nullsub 字段已具有正确的值。
- 
- 38546 现在，在 Web 客户端的数组字段中使用“填充”会返回正确的值。
- 
- 38565 对于移植到 Oracle 的系统，现在已经可以正确计算唯一的主键。
- 
- 38624 现在，在没有窗体特定的窗体控制记录的情况下关闭调用时，会正确调用和处理主窗体控制。
- 
- 38638 现在，当使用 `dblanguage:Japanese` 和 SQL Server 时，Service Manager 可以正确处理波形字符 (~)。
- 
- 38640 现在，修改“SLO 目录”屏幕上的“服务区域”时，会刷新“初始状态和最终状态”下拉列表。
- 
- 38672 修订了管理屏幕标题字符串（不包括“突发事件管理”），使本地化更精确。
- 
- 38687 使用 `lng()` 操作符的查询现在可以成功在 SQL Server 上运行。
- 
- 38728 当“邮件突发事件”宏运行时，活动记录更新将不再包含所有以前的更新。
- 
- 38745 “卸载脚本”实用程序中的“文件名”下拉列表现在可以正确填充。
- 
- 38777 现在，当用户添加了新的编号定义并将其设置在 `cm3r` 对象记录中以使用新的编号定义时，“变更”将使用新的编号定义。
- 
- 38790 当尝试以仅限列表模式对大量记录排序时，Windows 客户端不再挂起。
- 
- 38805 更新无窗体特定的窗体控制的突发事件时不再会导致使用有问题的窗体控制记录。
- 
- 38824 当访问队列时，用户不再会收到“列表中最多有 `file: inbox` 的 100 个条目”消息。
- 
- 38866 对突发事件所做的最后更新不再会复制回到打开该突发事件所在的交互中。仅当未使用“返回空白交互”时才出现这种情况。
- 
- 38895 已更正问题，因此，“卸载脚本”实用程序可以正确加载具有“RAD”文件名的应用程序。
- 
- 38906 如果已对突发事件配置文件关闭显示锁定，并且出现锁定/重新选择，在重新选择之后，“窗体控制”、“链接”和“状态”初始化处理会在重新显示记录之前完成。
- 
- 38933 现在，在尝试登录 Web 客户端失败后，登录名会妥善保管。
- 
- 38942 当您在非常大的表的记录列表视图中最大化记录详细信息之后，客户端不再挂起。
- 
- 38956 现在，在搜索列表上单击“刷新”可成功更新用户的空闲时间（标记为活动），这可以防止非活动状态计时器过早地终止会话。
- 
- 38980 修复了一个更新前的触发器问题，此问题可能在尝试更新包含子表的表中的记录时出现。
-

## SCR 任务发行说明

- 
- 38986 无论何时创建或更新联系人，联系人组不会默认设置为“grouptest”。
- 
- 38987 修改了一些表达式，在尝试删除记录时，这些表达式在某些情况下可能导致无法恢复错误。
- 
- 38988 为具有很多通知行的通知记录添加了一个性能增强功能。
- 
- 39004 现在，“窗体设计器”中密码属性为 **true** 的表列将隐藏具有星号行的内容。
- 
- 39009 现在，当您在单独的线程选项卡中打开多个记录列表时，**Web** 客户端可保持每个列表内的内容页面正确。
- 
- 39046 “数据更改事件窗体设计器”属性现在可以正确使用 **Web** 客户端中的组合框对象。
- 
- 39058 现在，当尝试存储不存在的附件时，**Service Manager** 将生成错误消息而不是“一般保护错误”，并且 **Web** 客户端不再终止。
- 
- 39070 当所有相关变更记录关闭后，已知错误现在会正确移到下一个阶段，或者关闭（取决于它们的当前状态）。
- 
- 39107 现在，可在交互搜索屏幕上执行窗体控制。
- 
- 39127 当数据适合某一行时，**Service Manager** 不再会将制表符连续字符插入多行数组表字段。
- 
- 39181 当创建新的“服务目录”项时，“目录中”字段不再消失。
- 
- 39261 只有在用户在未注销的情况下关闭浏览器窗口后，浏览器会话才会超时，但仅在会话处于空闲状态时，则不会超时。
- 
- 39295 现在，当您使用 **Web** 客户端保存记录中的附件以后，您可以将其删除。您不必再退出，然后重新加载记录。
- 
- 39302 现在可以正常从 **JavaScript Do-While** 循环内调用函数。
- 
- 39309 无论何时外部应用程序发送更新、关闭或重新打开突发事件的消息，该活动将使用执行操作的操作员的名字而不是硬编码文本 **SCAutomate** 进行记录。
- 
- 39316 **JavaScript** 函数 **charAt()** 和 **charCodeAt()** 现在可以正确处理多字节字符。
- 
- 39341 当“显示具有记录列表的详细信息窗格”选项未被选中时从“知识管理”选择“管理文档类型”，则不再出现无法恢复的错误。
- 
- 39342 现在，当对 **RDBMS** 执行包含 **RAD** 函数的查询时，选择命令面板可正确执行“找到一条记录”退出。
- 
- 39358 现在，当您在 **Window > 首选项** 下面的“显示”部分选中“使用服务器提供的选项卡顺序”时，笔记本型选项卡上的“DVD 可见”条件可正常工作。
- 
- 39359 “服务目录”访问筛选器现在可以访问用 **contact.name**（联系人姓名）、**alternate.contact**（备用联系人）和 **callback.contact**（回复联系人）字段中的信息进行填充的信息。
- 
- 39363 更正了用于批准的向导中的错误，因此，当条件满足时可以批准合法的请求。
- 
- 39365 当没有不活动的用户时，非活动处理程序不再会循环并消耗 100% 的 CPU。
-

## SCR 任务发行说明

- 
- 39367 当要删除的字符数等于字符串长度时，`strclpl()` 函数现在可以正常工作。
- 
- 39378 现在，在“配置管理”内，下游关系可以正常返回。
- 
- 39379 现在，Windows 客户端可以正确处理无效链接。如果您输入 `://` 到文本区域，更新会被保留。Windows 客户端可精确识别有效链接并阻止无效链接变为可点击状态（突出显示）。
- 
- 39383 现在，服务购物车项的“服务级别目标 (SLO)”到期时间将考虑到为服务购物车项定义的计划中。
- 
- 39384 “管理员批准服务目录”购物车项状态现在与预置服务级别目标 (SLO) 期望的值相匹配。
- 
- 39390 导入某些双字节字符数据不再会引起信号 11。
- 
- 39391 Web 客户端数据选取器现在可以正确识别 2000 和 2010 之间的年份。
- 
- 39394 有“INITIATOR”问题配置文件的用户现在可以打开问题和已知错误。启动程序只能打开问题和已知错误；无权进行更新。
- 
- 39403 已修改后台活动更新进程，可以使用 `SCFile` 对象而不是“数据”。这解决了当记录被锁定后将不再重新计划的问题。
- 
- 39404 在对受影响表的下一个查询中可以使用对 `Mandanten` 规则所做的更改。无需重新启动系统即可使更改生效。
- 
- 39417 `JavaScript SCFile.getXML()` 函数不再引起信号 11。
- 
- 39420 当尝试使用“X”关闭“系统状态”进程时，不再启动突出显示的计划程序。
- 
- 39450 `Service Manager` 现在将字符串“NULL”或“null”作为联系人姓名保存在转换为 DB2 的系统上。
- 
- 39492 两个步骤的进程启动后，当更新记录单时，服务中断不再会过早关闭。
- 
- 39516 已去除使用其他内存管理器选项“stringpool”运行服务器的能力。此项功能已经与 OOB 内存管理器相结合。
- 
- 39518 当使用信任的登录时，在 Web 客户端屏幕右上角将会显示一个无效的多余“注销”按钮。这个并不需要的按钮已经被删除。
- 
- 39520 现在，捆绑套装的服务目录请求开始执行过程。
- 
- 39526 用户现在可以在后台关闭“请求管理”申请单，甚至在进行关联交互时也可进行。
- 
- 39543 修复了以下问题：如果涉及的键缺少合适的结构名称，则在整个“系统定义”实用程序中更改键定义将会破坏 `dbdic`（数据库字典）记录中的键定义。
- 
- 39572 如果客户端设置为用于客户端打印，则“运行报告”选项将会弹出打印机选择对话框。
- 
- 39582 现在，当无列表窗体存在时用户可以使用“修改列”，它可由系统快速创建。
- 
- 39585 现在，“打开交互”窗体上的计时器工具会在时间到期时改变颜色。
- 
- 39610 修复了“系统定义”实用程序中可能导致数据策略中的某些只读条件无法被正确解析或评估的问题。
-



## SCR 任务发行说明

- 
- 39614 现在，当通过“服务目录”使用“请求管理”连接器时，可以正确处理依赖性。
- 
- 39616 “事件注册”记录的“转换为小写”设置现在可以正确将数据转换为小写。
- 
- 39631 Web 客户端现在可以正确在按钮上显示位图图像。
- 
- 39632 没有图像的“服务目录”项不再显示前一页的图像。
- 
- 39638 现在，在“图表”工具的“窗体设计器”上提供“输入”和“标题”属性。
- 
- 39647 现在，当“窗体控制”记录中也定义了辅助文件查询后，即可以正确处理“窗体控制”的添加权限。
- 
- 39649 现在，打开已知错误后，用户可以立即单击“下一阶段”按钮，以成功前进到下一个已知错误阶段。
- 
- 39656 当在后台更新变更和任务时，将不再总是绕过“窗体控制”验证。“变更管理”现在可接受 `$bypass.failed.validation` 标志。
- 
- 39665 当系统使用 `rmrecvline` 事件接收行项数量时，该数量不再会被订单行数量所覆盖。
- 
- 39690 在使用 Tab 键选择组合框时不再清除选中的值。
- 
- 39692 现在，“事件发送”可正确触发 `displayevents`。
- 
- 39699 修复 GP 错误，该错误在 RDBMS 转换的系统上显示搜索列表时出现。
- 
- 39705 当对“突发事件管理”处理文档引擎警报时，将不再忽视“对象”记录中的“重置”和“重新计算”条件。
- 
- 39733 如果在添加上/下游关系之前没有选中“保存”按钮，则配置项记录不再丢失数据。系统将提示用户保存在选择添加上/下游关系链接之前所做的所有更改。
- 
- 39738 从 `cm.search patch.query` 面板删除了附加查询，因为该附加查询已经在 `cm3.query.build` 中完成。
- 
- 39739 在服务级别目标 (SLO) 的暂停状态中不再忽视记录的 `next.breach` 字段（该变更不考虑已暂停的 SLO）。
- 
- 39743 现在，当有关捆绑套装的订单通过“服务目录”提交后，该捆绑套装选项卡包含所请求的捆绑套装的信息，而详细信息保留在“行项”选项卡中。
- 
- 39748 现在，窗体控制验证失败后可以正确更改复制的交互，无需在每次用户尝试修改字段的时候重新加载记录。
- 
- 39750 现在，可以正确在“窗体设计器”中更新列名。
- 
- 39759 现在，可以正确从多个目录项中生成目录批准。
- 
- 39761 当与 Web 客户端上的标题条件结合使用时，链接标签的位图现在可以正确显示。
- 
- 39762 在具有 `base64` 函数的 JavaScript 中可正确处理特殊字符。
- 
- 39766 `sla` 表现在可以正确处理来自 URL 的查询。
- 
- 39770 现在，当“填充”按钮与字段“发送者”结合使用时，ESS 中的“查找请求”（搜索）功能可以打开正确的窗体。
-

## SCR 任务发行说明

- 
- 39782 当数组由“事件服务”处理时，最后一个值前面的 NULL 值不再被清除。
- 
- 39794 **Benchmark** 实用程序现在让用户启动操作过程，即使未授予系统进行“合同管理”的权限。
- 
- 39809 “问题管理创建任务”向导现在可正确填充 CI 值。
- 
- 39818 以前版本的图表（旧样式）现在可以在 **Windows** 客户端正确刷新。**Web** 客户端不支持以前版本的图表（旧样式）。
- 
- 39821 修复了一个 **GP** 错误，该错误在处理多个事件以生成联系人记录时可能出现。
- 
- 39831 现在，当查看链接的文档时将强制进行“知识管理”安全限制。
- 
- 39837 现在，当订购的物品是捆绑套装的一部分时，用户选择将被转换为执行记录。
- 
- 39933 现在，当正在处理的记录被锁定时，将正确重建警报（重新计划的警报）。
- 
- 39944 现在，当通过 **Web** 服务添加记录时，将处理所有的 **extaccess** 表达式。
- 
- 39948 现在，在服务级别目标（**SLO**）处理过程中，将考虑所有与记录单的生命周期（包括重新打开、暂停和非标准类型更新）相关的可能的边界条件。
- 
- 39951 复合按钮标签的标题条件现在以标准和非标准的菜单模式工作。
- 
- 39952 笔记本型选项卡的标题条件现在在 **Web** 客户端上以非标准菜单模式正常工作。
- 
- 39954 应用到组工具的粗体、斜体、粗体条件和斜体条件属性不再影响该组内部的标签。
- 
- 39968 当用户的登录名/密码组合应该有效的时候，密码加密机制不再使用无效的登录名/密码消息将用户锁定在系统之外。
- 
- 39972 现在，可以为处理返回 **NULL** 的角色正确处理批准。
- 
- 39974 **us.launch.external** 应用程序现在可以运行在其路径或文件名中具有空格的程序。
- 
- 39975 表列的标题条件现在可以在搜索列表和用于显示数组字段的表上正常工作。
- 
- 39977/ 修复了触发器问题，现在只有在知识文档创建日期没有值的时候才为其填充值。  
40174
- 
- 39979 修复了使用“服务目录”订购的物品的捆绑套装依赖性。
- 
- 39983 现在，打开突发事件时，如果使用“提交”按钮和“新建”按钮，则会提示用户相关的问题（如果已在配置文件中选中）。
- 
- 39989 现在，每次记录更新时，受影响的“CI 计数”字段也会更新。
- 
- 39994 现在可以提交嵌套的捆绑套装，而不会出现不可恢复的错误。
- 
- 40009 现在，在 **RAD** 调试器中使用 **"m"** 命令时，系统会阻止 **GPF**。
- 
- 40020 选择将拆分项添加到购物车后，“服务目录”现在显示这些项的正确编号。
-



## SCR 任务发行说明

- 
- 40036 现在，对 RDBMS 转换的文件执行 LIKE 查询可以得到正确的转义字符序列。
- 
- 40042 发出知识搜索命令后，为搜索新的突发事件输入的数据不再丢失。
- 
- 40055 现在，修改购物车后可以正常处理批准。
- 
- 40103 如果用户登录后无法访问某个给定模块的任何收藏箱，则该模块将不会出现在用户的收藏箱下拉列表中。
- 
- 40106 现在，当 Windows 客户端关闭以优化“导航历史”内存缓存时，Service Manager 不再引用存储的数据。
- 
- 40108 Service Manager 服务器现在可接收 MS SQL Server 转换的系统的区分大小写设置并正确返回记录。
- 
- 40117 现在可以在 RDBMS 转换的系统上通过系统导航栏正确删除收藏夹。
- 
- 40175 修复了导入问题，现在可以在导入新的附件之前删除以前的附件实例（如果存在）。
- 
- 40177 更正了由于处理 Web 服务请求引起的内存泄漏。
- 
- 40205 如果记录中的 \$bypass.failed.validation 变量设置为 false，则将不再处理 Service Desk 交互的后台事件。
- 
- 40253 现在，系统将检查整个目录路径，以确保导入的文档放置在正确的子目录中。
- 
- 40264 现在，从目录的物品列表中添加捆绑套装到购物车会对用户显示所有提示选项。
- 
- 40284 现在，当汇总具有不同顺序级别的批准时，可以正确处理批准级别和描述。
- 
- 40295 代码已经过优化，用户的登录时间为 2 到 3 秒。
- 
- 40314 现在，当在“服务目录”中订购了多个捆绑套装时，将会对捆绑套装组件的正确编号进行排序。
- 
- 40320 更正了 KMSecurity 脚本。
- 
- 40338 如果遇到失败的验证，“请求管理”行项将关闭进程，不再循环。需要注意的是，如果在某个很可能发生验证问题的方案中发生了验证问题，则这可能表示出现了实施问题。
- 
- 40349 现在，已在协调链接函数中处理了指向附件的链接。
- 
- 40354 现在，当导入到 SM7 时，Get-Answers 文档拥有的附件链接将被更正。
-

## SCR 任务发行说明

- 
- 40365 1. 打开脚本库文件 `KMScheduleReconcile`。  
2. 搜索此代码：  
`//将此参数更改为要协调的知识库`  
`system.library.KMReconcileKnowledgebase..scheduleReconcileKnowledgebase("Knowledge_Library");`  
3. 修改 `"Knowledge_Library"` 参数以符合您想要协调的知识库名称。按“保存”，按“编译”（确保没有错误），按“执行”。  
4. 这将计划 `KMUpdate` 计划程序后台进程，以根据 `KM` 搜索引擎索引协调数据库文档。请注意，当正在处理此协调时，`KMUpdate` 的常规处理将不会运行。  
请注意，`KMScheduleReconcile` 脚本库中的实用程序函数包含有关如何运行此函数的注释。
- 
- 40370 已更正此代码，可以报告无法将一个文档导入到同一层次树上不同级别的两个节点中。
- 
- 40375 修改了联系人记录的后台删除进程，以禁用消息提示。这允许在后台删除联系人。
- 
- 40378 现在“知识组信息”屏幕上提供了“删除”按钮。
- 
- 40423 1) 现在，您可以定制每页显示的命中数，方法是在 `KMSearch` 脚本库的 `initSearch` 函数中编辑值 `fKMQuery.doccount = 10;`  
2) 现在，应用程序接受从搜索返回的最大文档数值。  
3) 现在，分页控制正确限制为 `KMEnvironment` 中指定的最大值。
- 

## 已知问题、限制和应对措施

此软件版本存在下列已知问题：

文档 ID	已知问题	应对措施
2154424	在 <code>dbdict</code> 实用程序中，单击“新建”字段按钮不允许用户为 <code>dbdict</code> 条目添加新的键。仅当使用 <code>Internet Explorer 7 (IE7)</code> 时发生此问题。	<code>SysAdmins</code> 应该使用 <code>Windows</code> 客户端，通过使用 <code>dbdict</code> 实用程序或“系统定义”功能创建和修改 <code>dbdict</code> 。
2154541	当从“高级筛选器”选项卡搜索变更记录并使用“not equal”（例如， <code>ci.down not equal true</code> ）时，如果执行 <code>not equal</code> 搜索（ <code>true</code> 或 <code>false</code> ），搜索不会返回任何包含 <code>NULL</code> 的记录。	<code>SQL</code> 语句会根据某个值进行比较。 <code>RDBMS</code> 将仅查询含有值的列。如果您想找到 <code>NULL</code> 值，您可以这么做，因为 <code>Service Manager</code> 将此查询转换为“ <code>field IS NULL</code> ”或“ <code>field IS NOT NULL</code> ”。要完成这种类型的查询，您需要输入类似 <code>ci.down &lt;&gt; true</code> 或 <code>ci.down &lt;&gt; false</code> 或 <code>ci.down is NULL</code> 的表达式。

文档 ID	已知问题	应对措施
2154621	在 Web 客户端上，批量更新仅更新单个 Web 页面上选中的项。即使 Web 客户端允许您在多个页面上选择项，批量更新将仅更新当前显示的页面上选中的项。	通过单击每个包含想要更新的记录的页面的批量更新按钮，重复批量更新操作。
2152643	图表板（例如图表）无法使用新的打印功能，因为图表板的大小是固定的，无法适应不同的纸张方向和大小。	使用 Alt+Print Screen 获取屏幕快照。
2152746	当在 Vista 操作系统中使用 Windows 客户端时，Vista 系统安全设置会在尝试卸载时阻止 Service Manager 在 C:\（根目录）下创建文件。	重新设置 Vista 安全设置或在 C:\Temp 目录创建卸载。
2155605	文件夹更新权限的“默认权限”未按预期工作。当操作员查看不是为用户配置文件定义的文件夹内的记录时，操作员不能更新文件夹内的记录，即使操作员的默认权限给予了更新权限也是如此。	确保所有文件夹在每个配置文件下都定义正确。
2152935	在 Windows 客户端中，当用户右键单击选项卡名时，上下文菜单显示“新建编辑器”。这会打开一个新的空窗口。这是基本 Eclipse 程序中的一个新功能，Windows 客户端是基于该程序而构建的。这个“新建编辑器”窗口不可用于 Service Manager 环境。	用户应该忽视这个菜单操作。如果打开了一个“新建编辑器”窗口，它并不会带来任何影响，只需将其关闭。
2157000	在 Service Manager 7.00 中，系统管理员不能更新 dbdict 表中的 dbdict 记录。尝试这样做可能会（在最糟糕的情况下）创建一个配置，Service Manager 7.00 将无法使用该配置重新启动。	对 dbdict 表的 dbdict 记录唯一可以执行的操作是使用系统卸载和系统加载将其连同所有其他数据从一个 RDBMS 移动到另外一个 RDBMS。
2159203	当向 dbdict 添加字段而未向其提供 SQL 映射时，如果 SM 7.00 系统管理员没有数据库更改和创建权限，则 dbdict 实用程序将失败并锁定该表。	如果您想要将列或字段添加到表，并且 SM 7.00 没有权限，则数据库管理员 (DBA) 可以将该列或字段添加到 RDBMS。RDBMS 中该表的多余列随后可以导入 SM 7.00。请参考联机帮助服务器主题“如何将 RDBMS 列导入到现有数据库字典记录中”。

文档 ID	已知问题	应对措施
2159304	当使用“高级筛选器”添加新筛选条件以创建新收藏夹视图时，在第一个条件之后添加的条件都不能显示在“高级筛选器”选项卡下面的条件列表中。尽管条件未显示，但是条件确实建立了。	要查看名为 <b>MyIncidents</b> 的收藏夹记录的实际筛选条件，请使用“系统管理” > “基本系统配置” > “记录” > “其他” > “视图/收藏夹”。请注意，所有的高级条件都可以在“系统导航栏”中显示。
2159697	用户使用自动套用格式为自定义视图创建规则后，当与 <b>DB2</b> 结合使用时，并不显示为视图指定的颜色。	当创建包含颜色属性的自定义视图时，请使用 <b>Oracle</b> 或 <b>SQL</b> 。
2168127	选择 <b>dbdict</b> 实用程序中的“激活空表行”选项会导致错误并使表锁定。这种情况只有当 <b>dbdict</b> 中没有字段映射到空表时才出现。	当没有字段映射到空表时，请不要尝试激活空表行。
2162395	在 <b>Linux RedHat 4</b> 中， <b>sm -shutipc</b> 命令报告信号量和共享内存已经被释放或重设，但是使用 <b>smstatus</b> 命令却表明不是所有的信号量和共享内存都已释放。	再次运行 <b>sm -shutipc</b> 。
2168423	<b>SM7</b> 系统管理员无法更新 <b>LDAP</b> 用户的密码。系统报告密码已更新，但是，当用户尝试使用新的密码登录时，系统却不允许用户以新的密码登录。	该 <b>LDAP</b> 密码一定是被 <b>LDAP</b> 服务器上的 <b>LDAP</b> 管理员更改了。
2156475	当 <b>Service Manager</b> 上的“知识管理”创建了索引时，如果文档在“文档 ID”字段中有特殊字符（比如反斜线），则会出现 <b>SOAP</b> 异常。 服务器日志显示如下内容： <code>java.io.FileNotFoundException: \km\styles\CMM TEST M\F SUPPORT 1.txt</code> （系统找不到指定路径）	索引时“文档 ID”将变为文件名。因此，只有可以作为文件名的有效字符才可以用作文档 ID。从记录的文档 ID 中删除任何在文件名中无效的字符，然后重新对该集合创建索引。文件名包含字母数字字符、下划线和破折号。
2175855	当使用异步 <b>IR Expert</b> 更新文件时， <b>IR Queue</b> 处理器会生成异常。	同步运行 <b>IR Expert</b> 。
2161095	最初，当搜索引擎托管于 <b>UNIX</b> 系统时，在 <b>Service Manager</b> 中“知识管理”不能正确对多字节语言创建索引。由于此问题，无法搜索这些文档。	停止搜索引擎。 从搜索引擎所在机器的终端会话中输入以下命令： <code>chmod -R a+x k2/common</code> 重新启动搜索引擎。 重新启动 <b>Service Manager</b> ，然后重新对所有集合创建索引。

文档 ID	已知问题	应对措施
2166874	当为操作员添加新的执行功能时，系统通过以下错误消息进行响应：网页上存在错误：请联系管理员。	从下拉列表中选择功能条目，而不要使用“填充”。
2166792	当存在大量打开的变更记录时 (>10,000)，需要几分钟时间才能打开“变更队列”报告。	要更有效地显示“变更队列”，请从视图中删除排序，然后创建包含更小记录组的队列。用户也可以使用“搜索”功能，而不是查看整个变更列表。
2166663	当视图中的相关对象字段不是作为视图的一部分显示时，无法对其进行排序或分组。分组或排序结果不可预知。仅当在排序或分组中使用的字段来自相关表且不是视图的主表时才出现此问题。	单击“显示字段”复选框并将排序或分组字段移动到“字段...”选择器向导中的列表顶部。
2171748	用于 HP-UX 的“配置”工具无法正确配置“知识管理”插件。文件名 libkmpugin.sl 在 sm.ini 文件中不正确。	应对措施是编辑 sm.ini 文件，使文件名为 libkmpugin.so，而不是 libkmpugin.sl。
2177423	尝试使用 dbdict 实用程序创建新的 dbdict 将会引起托管该用户会话的服务器进程失败。仅在 Solaris 系统上和 dbdict 中包含非标量字段（结构和数组）时才出现这种情况。	从 Windows 客户端使用“系统定义”实用程序。
2177551	在 Web 客户端中，有些只读组合框允许用于输入。这会导致错误数据发送到应用程序。	DVD 上已经提供了此问题的修复程序。将文件 webtier-7.00.war 复制到本地硬盘上后，用在 DVD 中 Web 层目录下找到的相同名称的文件替换 war 文件中的 combo.xml。War 中的文件路径为 WEB-INF\templates\topaz\。
2177610	Web 客户端中的电话集成失败。	如果需要使用电话，可使用 Windows 客户端。

## 已验证的环境

“兼容性列表”列出了受支持的操作系统版本、浏览器、HP 软件产品以及其他兼容性和支持信息。

访问“兼容性列表”

- 1 使用浏览器导航至支持软件在线 (SSO) 网页，网址为：  
[http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp).
- 2 使用您的客户 ID 和密码登录，也可以使用您的 HP 通行证登录。
- 3 导航至适当的信息。

## 本地语言支持

UTF-8 是 Unicode 标准的组成部分，实际应用中可对任何脚本和语言中的文本进行编码。Service Manager 7.00 支持使用 UTF-8 作为新数据或现有数据的编码方式。UTF-8 可以在同一台服务器上支持符合 Unicode 标准的多种语言。

## 支持

请转至 HP 支持网站，网址为：

[www.hp.com/go/hpsoftwaresupport](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport)

HP 软件在线支持是访问互动技术支持工具的一种有效途径。作为一位有价值的支持客户，您可以享受以下好处：

- 搜索感兴趣的知识文档
- 提交并跟踪支持案例和改进请求
- 下载软件修补程序
- 管理支持合同
- 查找 HP 支持联系人
- 审核可用服务的信息
- 参与其他软件客户的讨论
- 研究和注册软件培训

**注意：**大多数支持地区需要您以 HP Passport 用户的身份注册和登录。还有许多地区需要有效的支持合同。要找到更多有关支持访问级别和 HP 通行证的信息，请访问以下 URL：

[h20229.www.2.hp.com/passport-registration.html](http://h20229.www.2.hp.com/passport-registration.html)



## 法律声明

HP 产品和服务的唯一担保在随产品和服务提供的特别担保声明中给予了说明。在这里并无任何附加担保。HP 不对此处出现的技术或编辑错误或遗漏问题负责。

此处包含的信息如有更改，恕不另行通知。

机密计算机软件。必须具有 HP 的有效许可证才能拥有、使用或复制。按照 FAR 12.211 和 12.212，并根据供应商的标准商业许可的规定，“商业计算机软件”、“计算机软件文档”和“商品技术数据”的使用权属于美国政府。

© 版权所有 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

本产品包含由 Eric Young 编写的加密软件 (eay@cryptsoft.com)。本产品包含由 Tim Hudson 编写的软件 (tjh@cryptsoft.com)。Smack 软件版权所有 © Jive Software, 1998-2004。SVG Viewer、Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) 和 Rhino 软件版权所有 © 1998-2004 The Mozilla Organization。本产品包括由 OpenSSL Project 开发的用于 OpenSSL 工具包的软件(<http://www.openssl.org>)。OpenSSL 软件版权所有 1998-2005 The OpenSSL Project。保留所有权利。本产品包含由 MX4J project 开发的软件 (<http://mx4j.sourceforge.net>)。MX4J 软件版权所有 © 2001-2004 MX4J Team。保留所有权利。JFreeChart 软件 © 2000-2004, Object Refinery Limited。保留所有权利。JDOM 软件版权所有 © 2000 Brett McLaughlin、Jason Hunter。保留所有权利。LDAP、OpenLDAP 和 Netscape Directory SDK 版权所有 © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc.。Japanese Morphological Analyzer © 2004 Basis Technology Corp.。The Sentry Spelling-Checker Engine 版权所有 © 2000 Wintertree Software Inc.。Spell Checker 版权所有 © 1995-2004 Wintertree Software Inc.。CoolMenu software 版权所有 © 2001 Thomas Brattli。保留所有权利。Coroutine Software for Java 归 Neva Object Technology, Inc. 所有并受美国和国际版权法保护。Crystal Reports Pro 和 Crystal RTE 软件 © 2001 Crystal Decisions, Inc.，保留所有权利。Eclipse software © 版权所有 2000, 2004 IBM Corporation 和其他公司/组织。保留所有权利。版权所有 2001-2004 Kiran Kaja 和 Robert A. van Engelen, Genivia Inc.。保留所有权利。Xtree 版权所有 2004 Emil A. Eklund。本产品包含由 Indiana University Extreme! Lab (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>) 开发的软件。部分版权所有 © Daniel G. Hyans, 1998。cbg.editor Eclipse 插件版权所有 © 2002, Chris Grindstaff。本产品内嵌的软件中包括 gSOAP 软件。由 gSOAP 创建的软件部分版权所有 © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia Inc.。保留所有权利。版权所有 © 1991-2005 Unicode, Inc.。保留所有权利。根据 <http://www.unicode.org/copyright.html> 上的“使用条款”发布。

有关第三方许可协议的详细信息，请参阅产品安装 DVD 上的许可证目录 (\redistributables\licenses)。

Java™ 和所有基于 Java 的商标和徽标是 Sun Microsystems, Inc. 在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。

Microsoft® 和 Windows® 是 Microsoft Corporation 在美国的注册商标。

Oracle® 是 Oracle Corporation (Redwood City, California) 在美国的注册商标。

UNIX® 是 The Open Group 的注册商标。